



สรุปความพึงพอใจการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ผู้จัดทำ

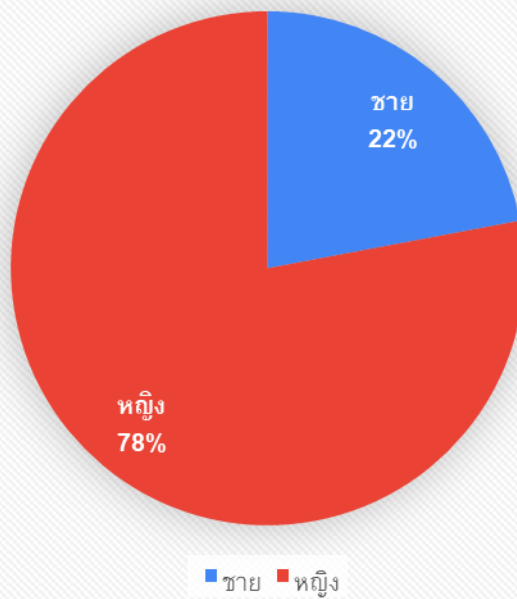
งานระบบเครือข่าย

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

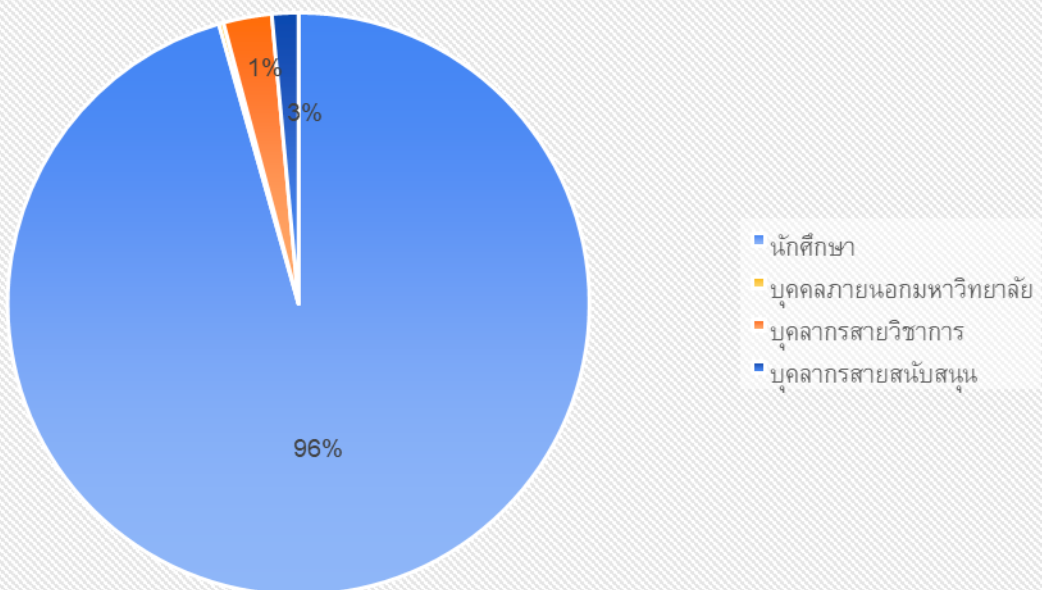
สรุปความพึงพอใจการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

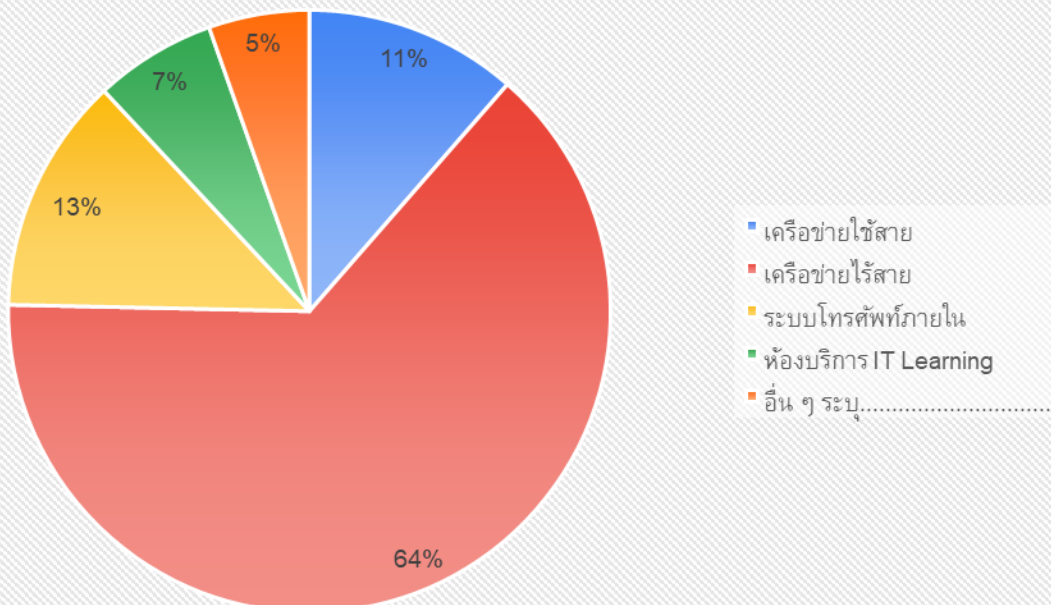
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



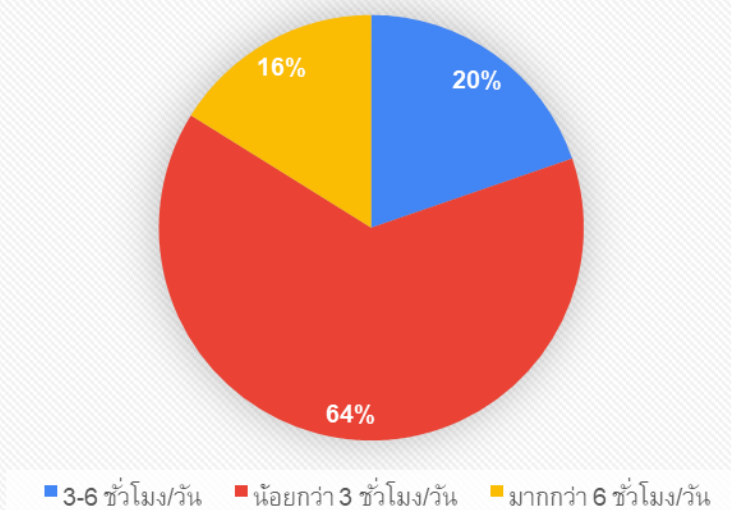
ประเภทผู้ใช้บริการ



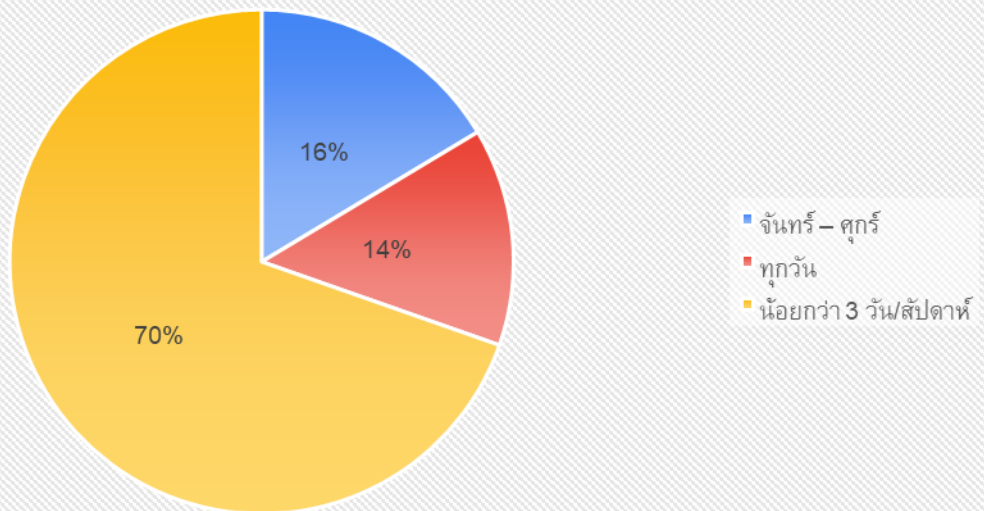
บริการที่ท่านใช้งาน



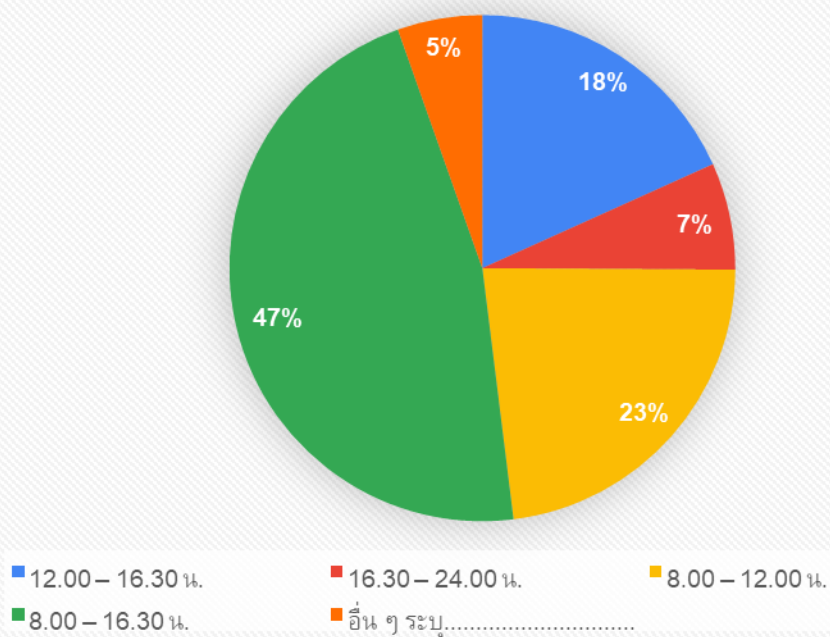
ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย/วัน



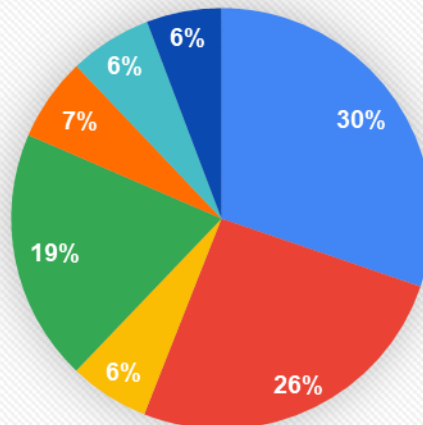
ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัย/สัปดาห์



ช่วงเวลาเข้าใช้งานระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย

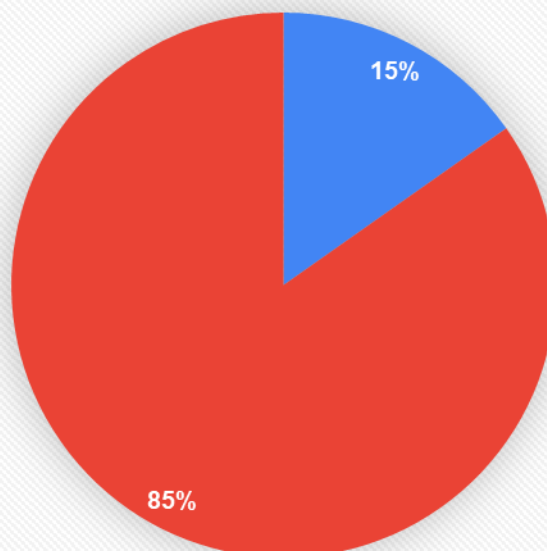


สถานที่ที่ใช้บริการระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ

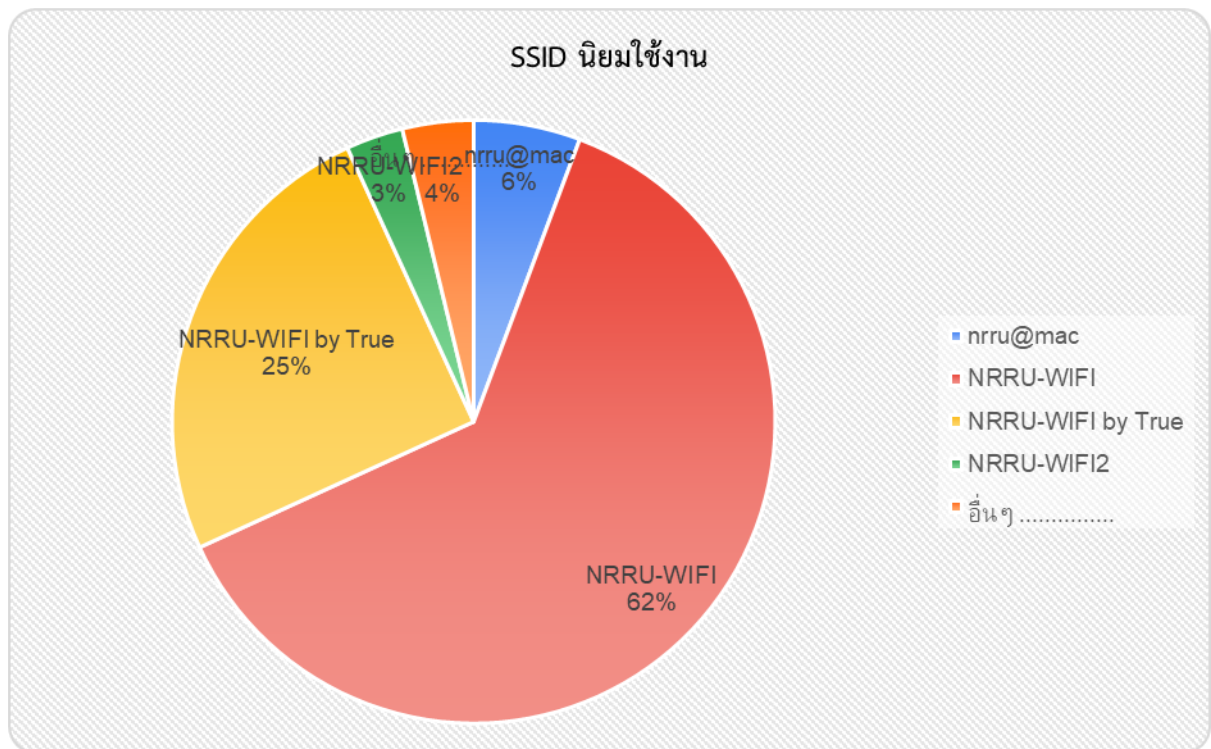


- คณะ หน่วยงาน ที่สังกัด
- พื้นที่สาธารณะ เช่น สนามฟุตบอล / ลานกิจกรรมต่างๆ
- ห้องให้บริการคอมพิวเตอร์ของคณะ/โปรแกรมวิชา
- หอพักของมหาวิทยาลัย
- อาคารที่พัก บุคลากร
- อื่น ๆ ระบุ.....

อุปกรณ์ที่ใช้เชื่อมต่อระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต



- Notebook / Laptop / PC
- Smart Phone / Mobile Device / Tablet



1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการจากหน่วยงานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ประจำปีการศึกษา 2564 มีระดับคะแนนความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ

5 = มากที่สุด 4=มาก 3= ปานกลาง 2= น้อย 1=น้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนเพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการเข้าอบรม กำหนดดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
1.00-1.50	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 1561 ท่าน

1.1 ด้านคุณภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย (Quality)

การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีรายการประเมินความพึง

พอใจ 5 รายการ รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านคุณภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย

ลำดับ	รายการประเมิน	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
1.	ความเร็วและความสะดวกในการเข้าถึงเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายใน เช่น nrru.ac.th,edu.nrru.ac.th,human.nrru.ac.th	4.1	พึงพอใจมาก
2.	ความเร็วและความสะดวกในการเข้าถึงระบบบริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เช่น reg.nrru.ac.th,entrance.nrru.ac.th,mis.nrru.ac.th,MIS backoffice	4	พึงพอใจมาก
3.	ความเร็วและความสะดวกในการให้บริการในการใช้งาน search engine เช่น www.google.com	4	พึงพอใจมาก
4.	ระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมามีความรวดเร็วและเสถียรภาพพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4	พึงพอใจมาก
5.	ระบบเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless) สามารถให้บริการได้สะดวก ครอบคลุมและทั่วถึง	4	พึงพอใจมาก
6.	ความสะดวกในการ Login เข้าสู่ระบบของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4	พึงพอใจมาก
รวม		4	พึงพอใจมาก

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านคุณภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย มีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4 โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่ารายการประเมินที่มีระดับความพึงพอใจมาก คือ ความเร็วและความสะดวกในการเข้าถึงเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายใน เช่น nrru.ac.th,edu.nrru.ac.th,human.nrru.ac.th ความเร็วและความสะดวกในการเข้าถึงระบบบริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เช่น reg.nrru.ac.th,entrance.nrru.ac.th,mis.nrru.ac.th,MIS backoffice ความเร็วและความสะดวกในการให้บริการในการใช้งาน search engine เช่น www.google.com ระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมามีความรวดเร็วและเสถียรภาพพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่อง ระบบเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless) สามารถให้บริการได้สะดวก ครอบคลุมและทั่วถึง ความสะดวกในการ Login เข้าสู่ระบบของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมีค่าเฉลี่ย 4 ทั้งหมดทุกข้อ

1.2 ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security)

การประเมินความพึงพอใจด้านระบบรักษาความปลอดภัย มีรายการประเมินความพึงพอใจ 5 รายการ รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านระบบรักษาความปลอดภัย

ลำดับ	รายการประเมิน	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
1	ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย	3.9	พึงพอใจมาก
2	การกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความปลอดภัยและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน	4	พึงพอใจมาก
3	ความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้งาน ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	4	พึงพอใจมาก
รวม		3.9	พึงพอใจมาก

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านระบบรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.9 คือมีระดับความพึงพอใจมาก โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความปลอดภัยและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งานและความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้งาน ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยโดยมีค่าเฉลี่ย 4 ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.9

1.3 ด้านการให้บริการ (Service)

การประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการมีรายการประเมินความพึงพอใจ

5 รายการ รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการ

ลำดับ	รายการประเมิน	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
1	การแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หลักของมหาวิทยาลัย มีความรวดเร็วและทันต่อการใช้งาน	3.9	พึงพอใจมาก
2	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและชี้แจงปัญหาของผู้ใช้งานได้รวดเร็วผ่านทาง facebook สำนักคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, LINE@ it.support.nrru : และเบอร์ภายใน 2733	3.9	พึงพอใจมาก
3	ข้อมูลและคู่มือในการให้บริการมีครบถ้วนเข้าใจง่าย(เว็บไซต์ : noc.nrru.ac.th)	4	พึงพอใจมาก
รวม		4	พึงพอใจมาก

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4 คือมีระดับความพึงพอใจมาก โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หลักของมหาวิทยาลัย มีความรวดเร็วและทันต่อการใช้งาน เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและชี้แจงปัญหาของผู้ใช้งานได้รวดเร็วผ่านทาง facebook สำนักคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, LINE@ it.support.nrru : และเบอร์ภายใน 2733 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.9 และข้อมูลและคู่มือในการให้บริการมีครบถ้วนเข้าใจง่าย(เว็บไซต์ : noc.nrru.ac.th) โดยมีค่าเฉลี่ย 4

การประเมินความพึงพอใจโดยภาพรวม

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจโดยภาพรวมจากจำนวนผู้ทำแบบสอบถาม 1561 คน

รายการประเมิน	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการดำเนินการอบรมโดยภาพรวม	3.98	พึงพอใจมาก

ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมพบว่ามีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98